

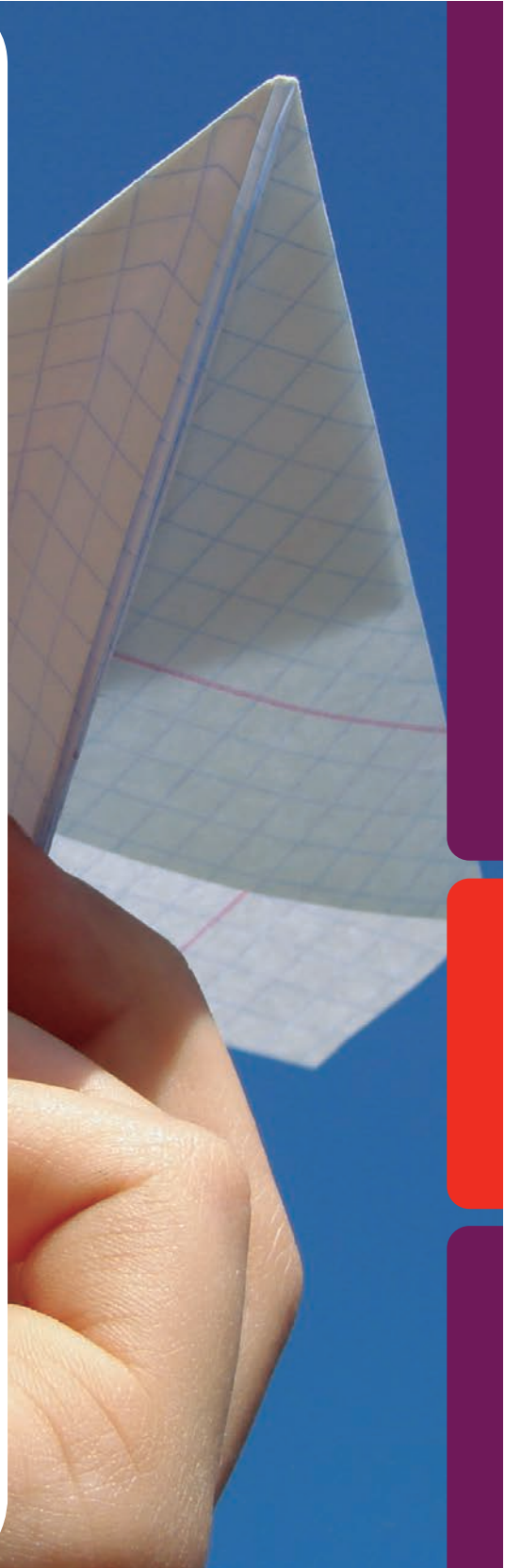
Productos sector

# viajes y turismo

assistance



 **MAPFRE** | **ASSISTANCE**  
Your life. Our world



# Descubra todo lo que hay detrás de **MAPFRE ASSISTANCE**

Your life. Our world

La vocación de servicio a las personas en cualquier parte del mundo es la filosofía en la que se sustenta el modo de actuar de MAPFRE ASSISTANCE. Llevamos más de 25 años colaborando con nuestros socios del sector de viajes y turismo logrando incrementar el volumen, la diferenciación y la rentabilidad de sus negocios. Ofrecemos a nuestros socios productos y servicios innovadores que mejoran su calidad de vida y la de sus clientes. Ése es nuestro mundo.

Rafael Senén  
*Presidente*

■ **Líder en seguros de viaje  
y programas de asistencia para el sector  
de viajes y turismo**

■ **Miembro Afiliado de la Organización  
Mundial del Turismo (OMT)**

■ **Premio ITIJ 2005 a la Mejor Compañía de  
Asistencia y Premio ITIJ 2011 y 2013 a la  
Mejor Compañía de Seguros de Viaje**

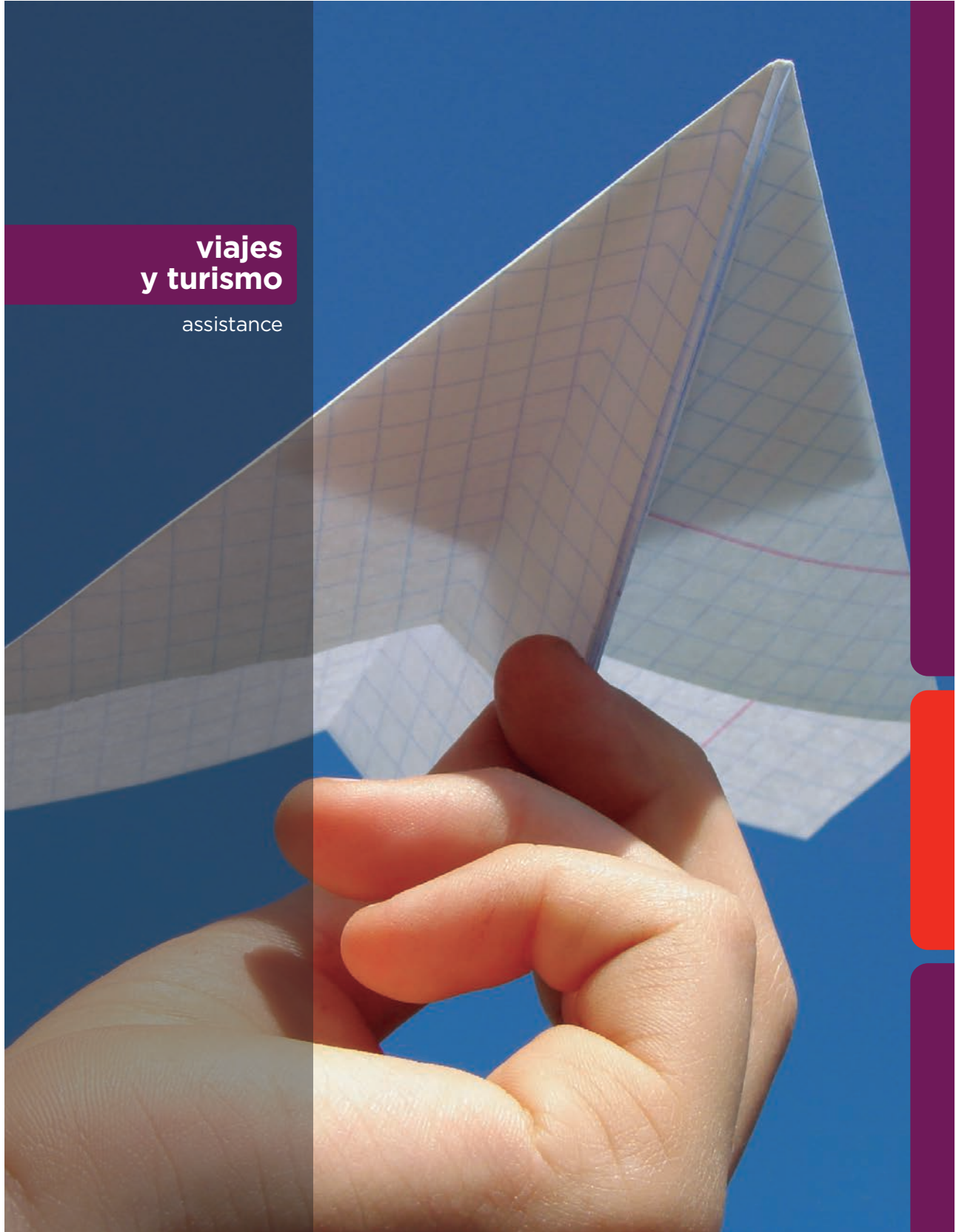
■ **Red propia de agentes y soporte a  
puntos de venta en todo el mundo**

■ **Plataforma para venta online**

■ **Integración completa y sencilla  
en su empresa**

**viajes  
y turismo**

assistance



## Más de 25 años colaborando con empresas del sector viajes y turismo

Nuestras cifras nos avalan con una cartera que supera los **26 millones de clientes.**

**Focalizados en dar un servicio de máxima calidad, eficaz y humano;** aportando protección total al viajero en nombre de nuestros socios, lo que les permite diferenciarse de la competencia, aumentar la fidelidad de sus clientes y generar ingresos adicionales.

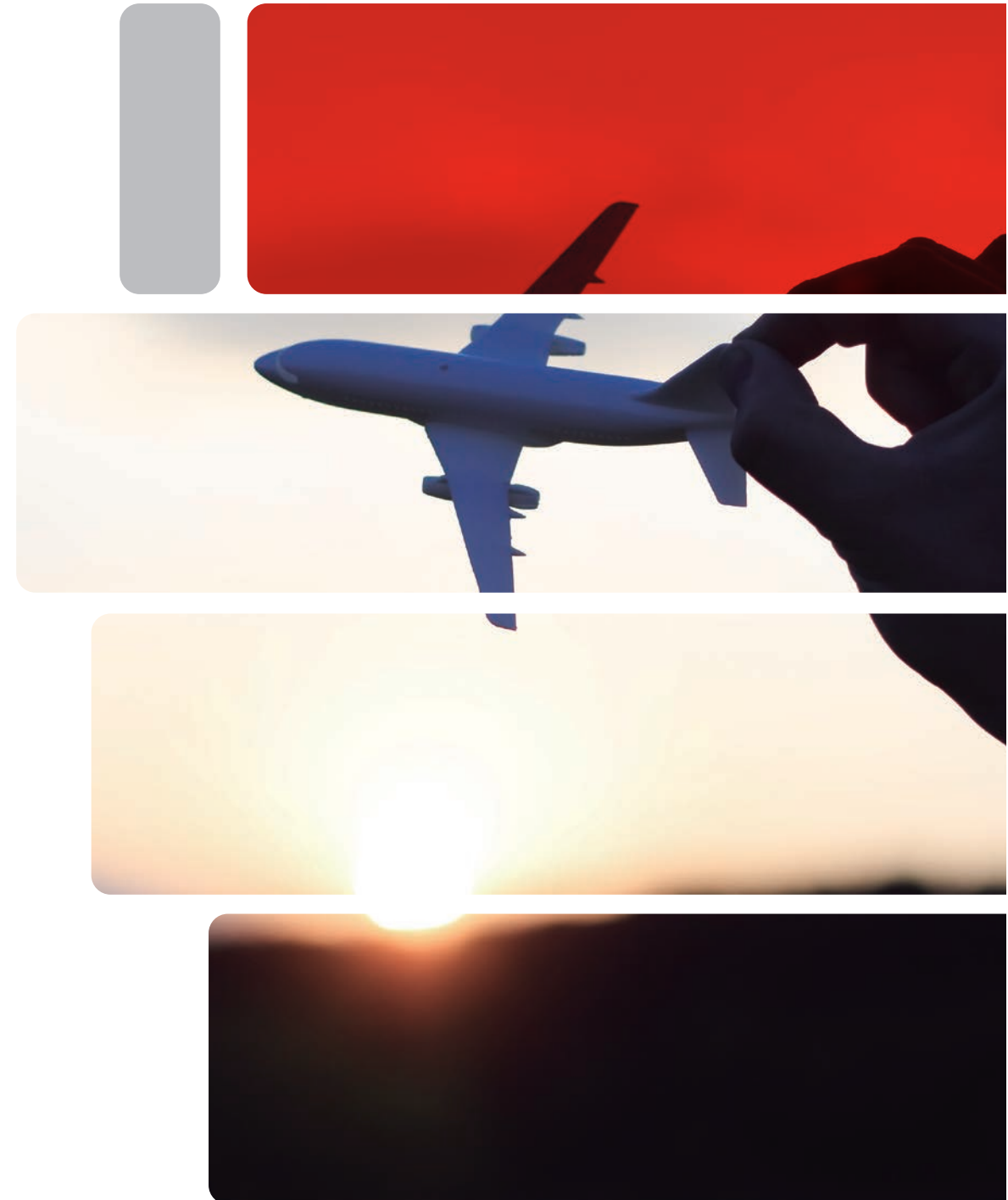
Desarrollamos nuevos **productos y servicios a medida y llave en mano** que incrementan los beneficios de nuestras compañías clientes y redes de agencias de viaje.

Garantizamos la máxima **agilidad** en las cotizaciones y en la puesta en marcha de los programas firmados, motivando a las redes de venta y ejecutando de forma coordinada con nuestro socio acciones de marketing y televenta.

**Tenemos una oferta flexible,** 100% adaptada a las necesidades y perfil de cada viajero: turista o business. Desde cobertura sanitaria y asistencia en carretera, a otros servicios adicionales que le aportan una total tranquilidad en sus desplazamientos y estancia.

**Podemos comercializar nuestros programas de asistencia y seguros de viaje** bajo nuestra marca propia, u ofreciéndolos para su integración bajo la marca de nuestros socios.

**También somos expertos en la comercialización online del seguro de viaje,** lo que nos permite ofrecer a nuestro socio la mejor solución para el desarrollo de su canal on line.



## ¿Por qué elegir MAPFRE ASSISTANCE?

- **Incremento de los ingresos y beneficio de su negocio.**  
MAPFRE ASSISTANCE trabaja solo bajo el esquema de situaciones Win-Win ofreciéndole nuevas líneas de negocio.
- **Colaboración con una compañía líder del sector.**  
Avalado por la obtención de galardones como Premio ITIJ 2005 a la mejor compañía de Asistencia, y Premio ITIJ 2011 y 2013 a la mejor compañía de Seguro de Viaje. Miembro Afiliado de la Organización Mundial del Turismo (OMT).



- **Especialistas en asistir, trasladar o repatriar** a los viajeros y sus acompañantes, así como de cuidar de sus equipajes y vehículo. Disponemos de **plataformas de asistencia multilingües** y centrales especialistas en **gestión de viajes** a nivel mundial.
- **Centros médicos propios y acuerdos con las clínicas internacionales más prestigiosas.**
- **Soporte continuo, integral e inmediato.** Desde consultoría y formación, hasta análisis de su negocio y propuesta del mejor business plan para cada canal de venta.



## Líneas de producto para su empresa

En MAPFRE ASSISTANCE focalizamos y adaptamos nuestros programas de Asistencia y Seguros de Viaje a las necesidades de la industria de viajes y turismo, aportando valor a cada tipo de empresa del sector, mejorando y diferenciando su oferta de servicio al viajero.

Soluciones que complementan su oferta por inclusión o por venta opcional, encaminadas a aportar en todo momento, una protección total en los desplazamientos a los viajeros, sus acompañantes y equipajes.

Tour Operadores

Agencias de Viaje

Organizadores de Eventos,  
Ferias, Congresos  
y Convenciones

Compañías Transportistas

Compañías de Rent a Car

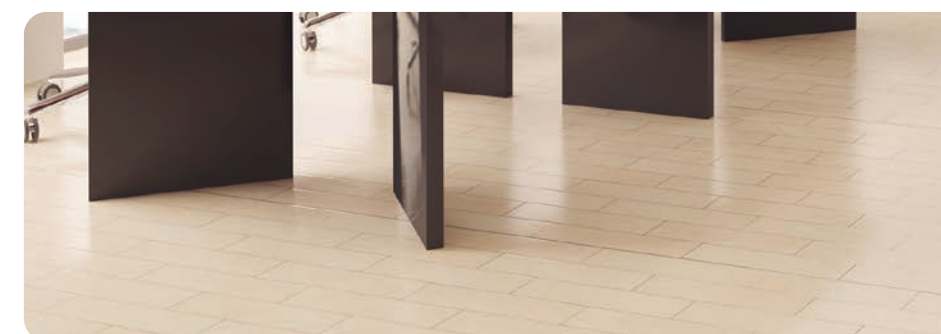
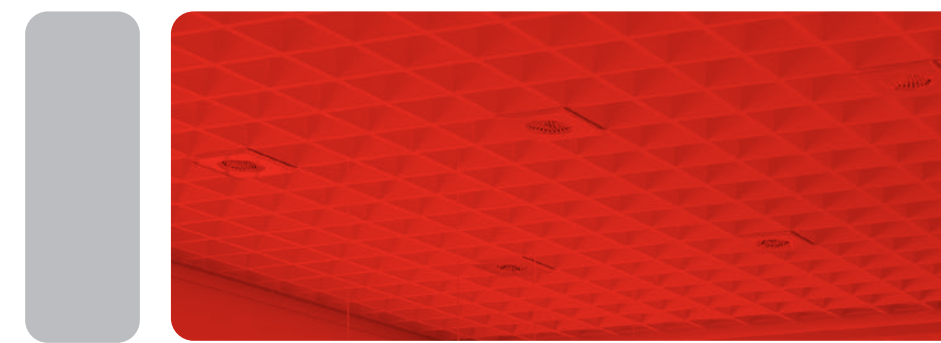
Portales Online

Hoteles

Customer Relation System/  
Global Distribution System

Your **road**. Our world

Your **travel**. Our world

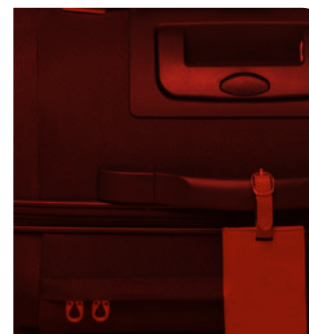


# Your travel. Our world

Ahora puede ofrecer a sus clientes un plus de tranquilidad y confianza: disfrutarán del placer de viajar con su compañía a cualquier parte del mundo sin preocupaciones, con la garantía y respaldo de expertos en Seguros de Viaje y Programas de Asistencia.

Con la mejor red de asistencia internacional, y plataforma multilingüe de atención al usuario. Con médicos, clínicas y servicios de enfermería propios, y acuerdos con las clínicas más prestigiosas.

- Seguros y servicios comercializables bajo nuestra marca **SEGURVIAJE/TRAVELPROTECT**, o bajo la marca de nuestro socio.
- **Soluciones 100% adaptadas a las necesidades y tipología de cada viajero:** desde los que viajan a países Schengen, estudiantes, hasta los que viajan por ocio o negocios.
- **Gestionamos en nombre de nuestros clientes quejas y reclamaciones** de diferente índole: overbooking, servicio de catering prestado a bordo, trato del personal, etc.
- **Cooperamos en la gestión de crisis** ante posibles accidentes: suministrando logística, transporte, alojamiento, atención médica, etc.



## Servicios Your travel. Our world

**Seguro y Asistencia en Viaje:** protección personalizada al viajero y sus acompañantes para cada destino y tipo de viaje. Las coberturas se adaptan a medida de nuestros socios y sus clientes: desde asistencia médica cubriendo los eventuales costes asociados a los caros tratamientos médicos que puedan surgir durante un viaje, seguro de cancelación de viaje, seguro ante pérdida de equipaje, hasta asistencia en carretera.

**Centros Médicos:** servicio sanitario de calidad 24 horas, 365 días al año, operado por MAPFRE ASSISTANCE tanto para viajeros extranjeros como locales, con el equipamiento más moderno y personal médico multilingüe.

**Traslado y Repatriación:** cubre los gastos de traslado al lugar de origen en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento.

**Además de esta cartera de productos desarrollada para la industria de viajes y turismo, disponemos de:**

**Productos y Servicios específicos para Líneas Aéreas:** servicios perfectamente integrables en su portfolio, adaptados a satisfacer tanto las necesidades de los pasajeros como las del propio colectivo de empleados y tripulantes.

Aportamos además al sector aéreo ingresos adicionales provenientes de las ventas por **seguro de equipaje facturado extra**, y un ahorro de costes del más del 25% gracias a nuestro **servicio Lost&Found** de gestión de incidencias de equipajes.

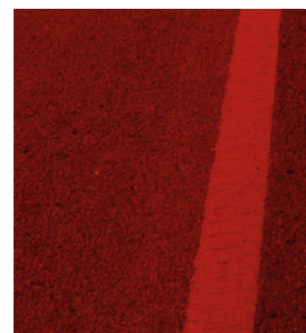
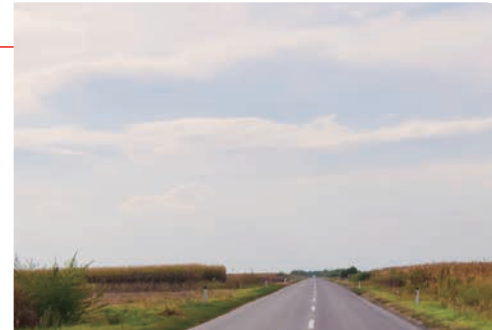
# Your road. Our world

Ahora podrá proporcionar la mejor asistencia a aquéllos de sus clientes que incluyan en sus viajes desplazamientos por carretera.

MAPFRE ASSISTANCE es la primera compañía que automatiza la totalidad del proceso de asistencia en carretera. Todo el proceso se monitoriza **vía GPS** y los indicadores de gestión de la incidencia se reportan a los sistemas de la compañía cliente.

Además de por medios tradicionales, el conductor puede activar la solicitud de asistencia de forma automática a través de la aplicación MAiassist para smartphones.

- Menos tiempo de respuesta. Viajeros más satisfechos.**  
 MAPFRE ASSISTANCE optimiza la prestación de los servicios a los viajeros en la carretera: el tiempo de llegada se reduce en un 60% de media y se mantiene en todo momento informado al viajero.



## Servicios Your road. Our world

**Asistencia en Carretera:** cubre las necesidades de asistencia del viajero y su vehículo cuando surge alguna contingencia o dificultad que le impide continuar con su viaje tras un accidente o avería del vehículo.

**Vehículo de Sustitución:** disposición de un vehículo de sustitución durante el tiempo que dure la reparación del vehículo del viajero.

## Y además...

ofrecemos servicios adicionales de **asistencia personal, de salud y de asistencia en el hogar** para mejorar la calidad de vida de sus clientes, extendiendo la relación y el negocio con ellos después del viaje.

### Mejora de su imagen de marca y la fidelidad de cada cliente.

Ofrecemos soluciones a sus clientes en nombre de su empresa, resolviendo problemas y brindando servicios que marcan la diferencia respecto a los competidores.

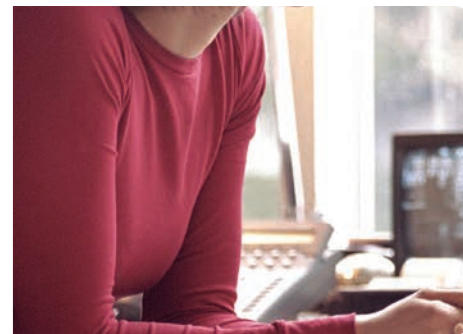
- **Valor para su empresa,** asegurando el contacto con sus clientes antes y después del viaje con un servicio 24 horas, 365 días al año.

### Servicios Concierge - Asistente

**Personal:** asistencia personal en los preparativos o itinerarios de viajes, coordinación de eventos especiales, envíos y regalos, información referente a lugares de entretenimiento, asistencia tecnológica y otros servicios especializados.

**Asistencia Legal:** acceso a los medios idóneos para tutelar los derechos legales del viajero con una importante reducción económica sobre las tarifas de mercado.

**Mediphone 24:** servicio telefónico de orientación y consejo médico para sus clientes 24 horas al día, 365 días al año.



**Teleasistencia:** servicio domiciliario preventivo que proporciona asistencia inmediata ante situaciones de ansiedad, crisis, o soledad a personas con dependencia o discapacidad.

**Centros Médicos:** servicio sanitario de calidad 24 horas, 365 días al año, con el equipamiento más moderno y personal médico multilingüe.

**Asistencia Hogar:** servicio 24 horas, 365 días al año que repara con la mayor rapidez cualquier situación de emergencia en el hogar mientras sus clientes se encuentran de viaje.

**Asistencia Funeraria:** cobertura para el viajero y su familia directa de los trámites necesarios y los costes de un servicio de inhumación o cremación.

**Diseñamos también a medida otro tipo de programas de asistencia que puedan ser de interés para los clientes de nuestros socios.**